



> Retouradres Postbus 20301 2500 EH Den Haag

Korpschef nationale politie
Voorzitters en directeuren Veiligheidsregio's
Regionaal brandweercommandanten en Directeuren RAV

Directoraat-Generaal
Politie
Programma Meldkamer C2000
en 112

Turfmarkt 147
2511 DP Den Haag
Postbus 20301
2500 EH Den Haag
www.rijksoverheid.nl/venj

Contactpersoon
Marsma, P.

Datum 3 juni 2013
Onderwerp Handelingsperspectief en woordvoering 1-1-2 en C2000

Ons kenmerk

*Bij beantwoording de datum
en ons kenmerk vermijden.
Wilt u slechts één zaak in uw
brief behandelen.*

Geachte heer/mevrouw,

In deze brief informeer ik u over het handelingsperspectief voor de burger bij uitval van 1-1-2 zoals dat in het gezamenlijk team 1-1-2 is vastgesteld. Daarnaast vraag ik uw aandacht voor de woordvoeringslijn tijdens storingen en incidenten met 1-1-2 en C2000.

Handelingsperspectief 1-1-2

De Minister van Veiligheid en Justitie heeft zondag 12 mei 2013 het inspectierapport '1-1-2 onder de loep' naar de Tweede Kamer gestuurd. In de beleidsreactie op het rapport geeft de Minister aan dat hij een goed functionerend 1-1-2 van groot belang vindt en dat hij alle aanbevelingen uit het rapport overneemt.

Een van de conclusies uit het onderzoek betreft het ontbreken van een handelingsperspectief voor de burger bij uitval van 1-1-2. De komst van het rapport heeft de ontwikkeling van het handelingsperspectief voor burgers versneld. Het gezamenlijk team 1-1-2 (deelnemers VenJ, politie en KPN) heeft het handelingsperspectief inmiddels vastgesteld.

Het handelingsperspectief luidt als volgt:

'Het alarmnummer 1-1-2 is in principe altijd bereikbaar. Om de bereikbaarheid van het nummer te garanderen zijn veel maatregelen getroffen. Toch is het niet uit te sluiten dat een storing er voor zorgt dat 1-1-2 tijdelijk minder goed bereikbaar of door ernstige omstandigheden zelfs even helemaal niet bereikbaar is.

U kunt dan op verschillende andere manieren proberen de hulpverleningsdiensten te bereiken:

- Belt u in eerste instantie met een vast toestel en krijgt u geen gehoor, bel dan met een mobiele telefoon.
- Belt uw in eerste instantie met een mobiele telefoon en krijgt u geen gehoor, bel dan met een vaste telefoon.
- Als alle telefoonvoorzieningen zijn uitgevallen, zoek dan naar het dichtstbijzijnde bureau/station van hulpverlening.'

De communicatiestrategie van het handelingsperspectief is een combinatie van incidentcommunicatie enerzijds en risicocommunicatie anderzijds. Dat wil zeggen dat VenJ gedurende uitval informatie op maat geeft aan de burger via de landelijke en/of regionale pers via onze eigen woordvoerders. Daarnaast verstrekt VenJ preventief meer algemene informatie via verschillende kanalen waaronder onze eigen website. Wij verzoeken u via deze weg het handelingsperspectief ook via uw bestaande kanalen te communiceren.

Directoraat-Generaal
Politie
Programma Meldkamer C2000
en 112

Datum
3 juni 2013

Ons kenmerk


Woordvoering bij storingen en incidenten

Om onduidelijkheid en onrust bij storingen en incidenten te voorkomen is een eenduidig verhaal naar buiten toe van belang. Ik adviseer u daarom om media met vragen over 1-1-2 door te verwijzen naar persvoorlichting VenJ (woordvoerder 1-1-2). Mocht u toch zelf de pers te woord willen staan dan verzoek ik u om dit van tevoren even met ons af te stemmen. Dit geldt ook in het geval van storingen en/of incidenten met C2000.

Met vragen over het handelingsperspectief 1-1-2 of de woordvoeringslijn verwijs ik u naar de communicatieadviseur programma Meldkamer, C2000 en 1-1-2 of de eerder genoemde woordvoerder.

Bij voorbaat dank voor uw medewerking.

Hoogachtend,


A.F. Gaastra
wnd. directeur-generaal Politie